Приложение к приказу № 49/1

«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор
ОАО «Коммунальник»

_____С.Г. Михайлов
«10» марта 2021г.

Порядок и правила пребывания в открытом акционерном обществе «Санатории-профилактории «Коммунальник»

г. Омск

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Информация об исполнителе и о предоставляемых услугах

1.1. Настоящие порядок и правила пребывания в санатории-профилактории «Коммунальник» (далее по тексту – ОАО «Коммунальник», Санаторий) разработаны в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ», Законом РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей» и определяют правила пребывания в Санатории и предоставления услуг.

1.2. Фирменное наименование: Открытое акционерное общество «Санаторий-профилакторий «Коммунальник» (ОАО «Коммунальник). Свидетельство от 29.04.2009г. № 003263625 выдано Межрайонной инспекцией Федеральной налоговой службы №12 по Омской области. Юридический адрес: Россия, 644511 Омская область, Омский район, с. Красноярка

1.3. Лицензия на осуществление медицинской деятельности № ЛО-55-01-001984 выдана 21.07.2016г. Министерством здравоохранения Омской области: г. Омск, ул. Красный путь, д.6, тел. (3812) 23-35-26, свидетельство о присвоении гостинице категории № 55/1/28-2019 от 01.08.2019г., государственный сертификат соответствия РОСС RU.AE92.M02471 № 0125957 на «Услуги питания столовой».

1.4. В настоящих правилах используются следующие понятия:

Отдыхающие – граждане РФ, иностранные граждане, лица без гражданства, приезжающие в Санаторий для отдыха и лечения.

Единая карта оплаты (далее – карта оплаты, карта) – документ, удостоверяющий право его обладателя (держателя) приобрести у санатория товары, работы или услуги и представляет собой пластиковую карту с логотипом компании, серийным номером и регистрируется в специальном реестре.

2. ПОРЯДОК ЗАЕЗДА И ВЫЕЗДА ИЗ САНАТОРИЯ

2.1. Отдыхающие, прибывающие в ОАО «Коммунальник» должны иметь на руках паспорт или иной заменяющий его документ, удостоверяющий личность гражданина, для детей до 14 лет – свидетельство о рождении. Прием иностранных граждан в санаторий осуществляется при наличии заграничного паспорта с действующей визой на территории РФ.

2.2. Отдыхающему предоставляется место для отдыха и проживания, укомплектованное необходимыми предметами быта, входящими в оснащение номера.

2.3. Плата за проживание в ОАО «Коммунальник» установлена согласно действующему Прейскуранту за койко-день, оплата производится в полном объеме на расчетный счет или в кассу ОАО «Коммунальник».

2.4. Время заезда и выезда (расчётный час) указывается на лицевой стороне путёвки.

2.4.1 Время заезда:

- 12:00 час., 18:00 час.

2.4.2. В день выезда номер освобождается за 2 часа до расчётного часа.

2.5. Лицам, прибывшим ранее указанного срока, при наличии свободных номеров, могут быть предложены: перенос начала срока путевки, либо оплата проживания до момента наступления расчетного часа по приобретенной путевке.

2.6. Регистрация и выдача ключей от номера при заезде производится на основании паспорта или иного заменяющего его документа, удостоверяющего личность, обменной путевки или ваучера туристической компании, доверенности от организации (в случае оплаты путевки предприятием), направления от страховой компании.

2.7. ОАО «Коммунальник» вправе отказать в размещении иностранным гражданам, а также лицам без гражданства РФ при отсутствии у них документов, подтверждающих их законное нахождение на территории РФ, в соответствии с законом от 18 июля 2006 г. №199-ФЗ

2.8. После прибытия отдыхающего в ОАО «Коммунальник» и установленной регистрации каждый отдыхающий получает Информационный буклет, ключ от номера и единую карту оплаты. При получении единой карты оплаты отдыхающий вносит обеспечительный платёж и залоговую стоимость карты. Согласно Положения о единой карте оплаты обеспечительный платёж составляет 500 рублей, залоговая стоимость карты составляет 50 рублей.

2.9. В санатории предусмотрена система бронирования. Заявки на бронирование путевок принимаются по телефонам: 8(3812)21-68-06, ТЕЛЕ2: 50-50-37, 50-50-73, а также путём использования системы онлайн-бронирования на сайте ОАО «Коммунальник», с обязательным указанием необходимой информации: фамилии, имени и отчества клиентов, их возраста, количество мест, сроков проживания, категории номера, вид питания, дата заезда, дата выезда. Администрация санатория-профилактория оставляет за собой право аннулирования бронирования при отсутствии оплаты (предоплаты) по путёвкам «Лечение» и «Оздоровление» на 5 (пятый) календарный день с даты бронирования, по путёвкам «Отдых» и «Гостиница» на 2 (второй) календарный день с даты бронирования.

2.10. При нарушении срока заезда по брони Санаторий не гарантирует размещение в указанной категории номера в брони, размещение производится в номера соответствующей категории имеющиеся в наличии. Прибытие отдыхающего в нарушение установленного срока (времени) заезда не дает последнему право требовать продления на срок опоздания (без оплаты) путевки, уменьшение ее стоимости.

2.11. При выезде из Санатория, ключи от номера проживания, буклет с подписями горничной, библиотекаря (при условии пользования библиотечным фондом санатория) и единая карта оплаты сдаются администратору на ресепшен. В соответствии с Положением о единой карте оплаты, если нарушения обязательств (причинение материального ущерба имуществу санатория) не возникнет, обеспечительный платёж и залоговая стоимость карты по окончанию срока пребывания в санатории, в момент сдачи карты возвращается в полном объёме.

2.12. При досрочном выезде из санатория по уважительной причине, подтвержденной документально (больничный лист/заключение врача, вызов с места работы и др.), производится возврат денежных средств за вычетом фактических затрат ОАО «Коммунальник».

2.13. В случае несвоевременного отъезда, Отдыхающего оплата за проживание, устанавливается почасовая, в соответствии с действующим Прейскурантом.

2.14. В случае заезда после установленного в Санатории времени для завтрака, обеда и ужина перерасчет денежных средств за неиспользованное питание не производится,

2.15. Не производится перерасчет денежных средств за питание в случае отказа от него в день отъезда в связи с досрочным выселением.

2.16. Во исполнение Закона от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», санаторий производит оформление и направляет уведомление в федеральную Миграционную службу о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства на место пребывания на территории Российской Федерации.

3. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ

3.1. Отдыхающие обязаны соблюдать настоящие Правила, бережно относиться к имуществу Санатория, соблюдать чистоту и гигиену в местах лечения, отдыха и проживания, а также меры противопожарной безопасности.

3.2. Посещение отдыхающих гостями разрешено до 22:00 часов. Нахождение гостей после 22:00 часов в номерах и на территории Санатория запрещено. В случае посещения гостями, отдыхающий обязан проинформировать их о правилах проживания и поведения.

3.3 Пребывание гостей на территории Санатория свыше установленного времени регулируется администрацией непосредственно с отдыхающими, принимающими гостей. Проживание отдыхающих может быть оформлено у администратора корпуса за отдельную плату и при наличии свободных мест. Приём и расселение отдыхающих, в

номерной фонд Санатория осуществляется круглосуточно (оформление проживания производится до 20:00 часов).

3.4. Запрещается:

- нахождение лиц в состоянии алкогольного и наркотического опьянения;
- распитие спиртных напитков;
- курение в номерах, на балконах, а также в местах, не предусмотренных для курения.
- проводить массовые увеселительные мероприятия, нарушающие покой и отдых окружающих;
- нарушать тишину после 23:00 часов вечера до 7 часов утра, а также с 15:00 час. до 17:00 час.
- использовать в местах для отдыха и проживания шумовые и пиротехнические средства (хлопушки, петарды, осветительные ракеты и т.д.);
- пользоваться спортивным инвентарем, связанным с риском для жизни окружающих (луками, арбалетами, пневматическими ружьями, пистолетами и т.п.);
- хранить взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества и средства;
- разведение костров, мангалов, устройство зон для пикников и увеселительных мероприятий вне территорий и помещений, определенных администрацией;
- пользоваться электронагревательными приборами, за исключением приборов, входящих в оснащение номера;
- ввозить на территорию Санатория и держать в номере домашних животных;
- самовольно переселяться в другой номер;
- передавать ключ от номера и Единую карту оплаты иному гостю;

Выносить из столовой пищу, посуду и приборы;

- передвижение мебели и инвентаря в номерах;
- производить рекламу и реализацию различной продукции;
- выносить продукты, посуду и столовые приборы из помещений столовой;
- оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц, а также передавать им ключи от номера.

4. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И ОБСЛУЖИВАНИЯ ОТДЫХАЮЩИХ

4.1. Оказание услуг (в т.ч. питание) отдыхающим производится по единой карте оплаты, в соответствии с Положением о единой карте оплаты.

4.2. Санаторий предоставляет отдыхающим дополнительные платные услуги, согласно утвержденному прейскуранту.

4.3. Книга отзывов и предложений хранится у администратора на ресепшене а также в отделе продаж и предоставляется отдыхающим по первому требованию.

4.4. Влажная уборка номеров горничными осуществляется ежедневно.

4.5. Смена постельного белья в двухместных номерах производится не реже одного раза в пять дней. В номерах категории «Люкс», «Сюит», «Апартаменты», «Студия» и 1-местном номере один раз в три дня. Смена полотенец осуществляется по мере необходимости.

4.6. В Санатории бесплатно предоставляет отдыхающему следующие виды услуг:

- пользование медицинской аптечкой в Службе приема и размещения;
- вызов такси;
- пользование сейфом на стойке ресепшена.
- вручение корреспонденции проживающим отдыхающим;
- ежедневная уборка номера;
- Wi-fi;
- покупка и бронирование билетов через интернет;
- предоставление кипятка, иголок, ниток.
- предоставление утюга (в корпусах №1,3 гладильная комната).

4.7. Для хранения ценных вещей пользуйтесь сейфом, находящимся на ресепшене. Администрация санатория не несет ответственности за несданные в сейф ценные вещи.

4.8. По всем вопросам, связанным с содержанием, оснащением и уборкой номеров, работы электробытовых и сантехнических приборов, необходимо обращаться к дежурному администратору по телефону 3-00.

4.9. Санаторий не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

4.10. Время проведения шумных ремонтно-строительных работ со слышимостью вне пределов ремонтируемого помещения на территории Санатория устанавливается с 9 часов утра до 19 часов вечера в рабочие дни. Работы в ночное время и во время «тихого часа» запрещены, кроме случаев чрезвычайной ситуации, стихийных бедствий, аварийных ситуаций.

5. ПОРЯДОК И ПОЛУЧЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ПРОЦЕДУР

5.1. Медицинские процедуры отпускаются лицам, прибывшим в Санаторий по санаторно-курортной путевке с лечением или без лечения.

5.2. Перечень и количество медицинских процедур назначается лечащим врачом по санаторно-курортной путевке, обязательный объем диагностических и лечебных процедур определен рамками путевки. При наличии противопоказаний врач Санатория в интересах здоровья пациента должен отменить или заменить медицинские процедуры.

5.3. Медицинские процедуры, не входящие в рамки санаторно-курортной путевки, являются дополнительными в соответствии с утвержденным в Санатории Порядком оказания платных медицинских услуг (консультация врача обязательна).

5.4. При получении медицинских услуг необходимо:

- в процедурные кабинеты пребывать без опозданий (за 5 минут до назначенного времени);
- при ухудшении самочувствии во время приема процедуры или после нее незамедлительно сообщить об этом медсестре или врачу.

6. ПАРКОВКА АВТОРАНСПОРТА НА ТЕРРИТОРИИ САНАТОРИЯ

6.1. Передвижение на автотранспорте по территории Санатория запрещено, парковка автомобилей осуществляется на платной автостоянке Санатория. При движении к месту парковки скорость не должна превышать 5 км/ч.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

7.1. Администрация имеет право:

- в любое время отказаться от исполнения Договора оказания услуг (досрочно прекратить срок действия путевки) в случае грубого несоблюдения отдыхающим настоящих Правил, а также иных правил, являющихся обязательными для соблюдения гражданами в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- в случае нанесения отдыхающим материального ущерба Санаторию требовать возмещения причиненного материального ущерба в полном объеме,
- устанавливать пропускной режим и режим безопасности на территории Санатория.
- при отсутствии отдыхающего по месту проживания более суток (или в течение 30 минут с момента наступления его расчетного часа), администрация Санатория вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под свою ответственность. Прочее имущество находится в службе приема и размещения;
- родители (опекуны, попечители), прибывшие в Санаторий с несовершеннолетними детьми, принимают на себя обязанности по непосредственному надзору за детьми, в связи с чем, несут ответственность за действия детей и, в силу Гражданского кодекса РФ, несут ответственность за вред, причиненный несовершеннолетними имуществу Санатория с обязанностью его возмещения.

7.2. Администрация обязана:

- строго соблюдать настоящие правила и требовать от отдыхающих их соблюдения;

- предоставлять услуги отдыхающим в соответствии с условиями путевок (договоров) надлежащего качества;

- информировать отдыхающих по всем вопросам предоставления услуг, внимательно и профессионально относится к запросам и заявкам отдыхающих, разъяснять действия администрации по выполнению настоящих Правил и Положения о единой карте оплаты;

7.3. Санаторий не несет ответственности за противоправные действия других отдыхающих и третьих лиц; за несчастные случаи и травмы, произошедшие по вине отдыхающего во время его пребывания в Санатории, в том числе с сопровождающими его лицами, за любые медицинские расходы, возникшие в результате несчастных и других страховых случаев; за безопасность отдыхающего, находящегося за пределами территории Санатория, а так же при нахождении его в технических (хозяйственных) зонах, помещениях, территориях, зданий/сооружений и других объектах, выполняющих функции вспомогательных помещений.

7.4. Санаторий не несет ответственности за сохранность личных вещей и материальных ценностей Отдыхающего. Регистрации забытых вещей, правила и сроки их хранения, а также процедура возврата осуществляется в соответствии с утвержденным Порядком (Приложение № 2 к Положению о пропускном и внутриобъектовых режимах в открытом акционерном обществе «Санаторий-профилакторий «Коммунальник»»

7.5. Отдыхающие имеют право:

- получать услуги в объеме, ассортименте и с надлежащим качеством в соответствии с условиями санаторно-курортной путевки (договора);

- получать дополнительные услуги, предоставляемые Санаторием на платной и бесплатной основе, в соответствии с условиями санаторно-курортной путевки (договора);

- требовать от администрации надлежащего исполнения настоящих Правил;

- получать от администрации разъяснения в части действия норм настоящих Правил и Положения о единой карте оплаты,

7.6. Отдыхающие обязаны:

- неукоснительно исполнять настоящие Правила и Положение о единой карте оплаты, Положение о пропускном и внутриобъектовых режимах в открытом акционерном обществе «Санаторий-профилакторий «Коммунальник»

- бережно относиться к имуществу, находящемуся в местах лечения, отдыха и проживания, общественных местах, бережно относиться к окружающей природной среде, разумно обустраивать свой отдых в лесопарковой зоне, обеспечивать правила социального общежития, проявлять взаимоуважение к окружающим;

- возмещать в установленном порядке причиненный материальной ущерб, нести компенсационные затраты, вызванные собственными неправомерными действиями;

- соблюдать режим и распорядок дня, установленный администрацией Санатория;

- соблюдать меры противопожарной безопасности.

- выполнять правила и предписания по технике безопасности;

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

8.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с федеральным законом от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации», федеральным законом от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей в Российской Федерации», действующими локальными актами Санатория.

8.2. Во всем остальном, что не урегулировано настоящими Правилами, отдыхающие и администрация Санатория руководствуются локальными актами Санатория и действующим законодательством РФ.